

ชื่อเรื่อง	โรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่: เกณฑ์และการจัดการภาพลักษณ์ ที่แสดงถึงวัฒนธรรมล้านนา
ชื่อผู้เขียน	นางอัปสร คอนราศ
ชื่อปริญญา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารศาสตร์
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บงกชมาศ เอกเอี่ยม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาวิเคราะห์และกำหนดเกณฑ์ในการจำแนกที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมบูติก เพื่อประเมินและจำแนกโรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่ ศึกษากระบวนการจัดการภาพลักษณ์และแนวทางจัดการภาพลักษณ์โรงแรมบูติกที่แสดงถึงวัฒนธรรมล้านนาในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม ด้วยการวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก การสอบถามแบบมีโครงสร้าง การสังเกตการณ์ และการสนทนากลุ่มย่อย ผลการวิจัยมีดังนี้

เกณฑ์จำแนกที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมบูติก ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 7 ประการ ได้แก่ 1) การบริการที่เน้นความรู้ ความเข้าใจและทักษะการให้บริการของพนักงาน 2) การออกแบบสถาปัตยกรรมมีลักษณะเฉพาะ โดดเด่น ตามเรื่องราวประวัติศาสตร์ของท้องถิ่นที่โรงแรมตั้งอยู่ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก ต้องมีความสอดคล้องกับแนวคิดและสามารถสร้างประสบการณ์ใหม่ให้แก่ลูกค้า 4) ราคา กำหนดตามคุณภาพการบริการและการตกแต่ง 5) ทำเลที่ตั้ง ตั้งอยู่ในเมือง หรือศูนย์กลางธุรกิจ เป็นที่ที่มีเรื่องราว เรื่องเล่าที่เป็นจุดเด่นเฉพาะพื้นที่และมีความปลอดภัย 6) ขนาดของโรงแรม มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง 7) ระบบการบริหาร เป็นการบริหารที่เน้นความใกล้ชิดของเจ้าของคนเดียว และสามารถนำมาพิจารณาเฉพาะองค์ประกอบที่แสดงถึงวัฒนธรรมล้านนา เพื่อกำหนดเกณฑ์ประเมินโรงแรมบูติกที่แสดงถึงวัฒนธรรมล้านนาได้ 5 ประการ ได้แก่ 1) การออกแบบ สถาปัตยกรรม มีเรื่องราวของวัฒนธรรมล้านนา 2) การบริการพนักงานมีความรู้ความเข้าใจวัฒนธรรมล้านนา สามารถถ่ายทอดได้ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก มีการบริการสปา มีบริการอาหารพื้นเมือง และมีการจัดกิจกรรมที่แสดงถึงวิถีชีวิตชาวล้านนา 4) ทำเลที่ตั้ง ควรตั้งในพื้นที่ที่แสดงถึงลักษณะเฉพาะที่เป็นเรื่องราวของวัฒนธรรมล้านนา 5) ระบบการบริหาร ผู้บริหารควรมีการดูแลอย่างใกล้ชิดและมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมล้านนา

โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 233 ราย มีโรงแรมที่ผ่านการประเมินตามเกณฑ์จำแนกที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมบูติก ทั้งสิ้นจำนวน 44 ราย และมีโรงแรมบูติก

ที่แสดงถึงวัฒนธรรมล้านนาจำนวน 29 รายที่ได้รับการประเมินตามเกณฑ์ประเมิน โรงแรมบูติกที่แสดงถึงวัฒนธรรมล้านนา

โรงแรมดังกล่าวมีกระบวนการจัดการภาพลักษณ์ของโรงแรม ตั้งแต่การสร้างบุคลิกภาพของโรงแรมโดยมีการกำหนดแนวคิดหลัก การกำหนดวิสัยทัศน์ ตั้งชื่อ โรงแรม ออกแบบสถาปัตยกรรม การตกแต่งสถานที่ให้แสดงถึงวัฒนธรรมล้านนา มีการสร้างชื่อเสียงให้กับโรงแรม โดยการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กับหน่วยงานภายนอก และการเข้าร่วมประกวด สำหรับพนักงานส่วนหน้าโรงแรมบูติกทุกแห่งมีแนวคิดในการพัฒนาพนักงานด้วยการสอนงานขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากมีจำนวนพนักงานในการปฏิบัติงานน้อย จึงไม่สามารถจัดอบรมได้และด้วยวัฒนธรรมองค์กรที่มีความกันเองใกล้ชิดกันของพนักงาน และมีการทำโฆษณาผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และประชาสัมพันธ์โรงแรม โดยการเข้าร่วมกิจกรรมชุมชน การสนับสนุนสถาบันการศึกษา ด้วยการเป็นแหล่งเรียนรู้

สำหรับแนวทางจัดการภาพลักษณ์โรงแรมบูติก ที่แสดงถึงวัฒนธรรมล้านนาในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ประกอบควรกำหนดจุดยืนของโรงแรมอย่างชัดเจน มีการออกแบบสถาปัตยกรรมที่สามารถอธิบายเชื่อมโยงถึงความเป็นล้านนา ตั้งโรงแรมในบริเวณที่สามารถเล่าถึงเรื่องราวที่เชื่อมโยงถึงประวัติศาสตร์ มีความปลอดภัย ภายในโรงแรมควรจัดมุมหนังสือที่เสนอเรื่องราวเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรมล้านนา มีบริการสปา มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ควรมีการบริการลูกค้าเฉพาะบุคคลด้วยความเอาใจใส่ แสดงถึงความใกล้ชิดและสิ่งสำคัญพนักงานควรมีการกล่าวต้อนรับลูกค้าด้วยคำว่า “สวัสดีเจ้า หรือ “สวัสดีครับ” เสมอ พนักงานควรมีความรู้ความเข้าใจในประเพณี วัฒนธรรมล้านนา และสามารถถ่ายทอดให้แก่ลูกค้าได้ โรงแรมควรประชาสัมพันธ์โดยการสนับสนุนสินค้าท้องถิ่น สถาบันการศึกษาและชุมชน ควรนำแนวคิด โรงแรมสีเขียวมาใช้ ภาพลักษณ์โรงแรมเหล่านี้ควรมีการโฆษณาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จึงจะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ